



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
DEL PERÚ

Facultad de Administración y Negocios
Carrera de Contabilidad

Trabajo de investigación

**“Evaluación del Control Interno al
Proceso de Cobranza de la Empresa
TecMedic Generales S.A. en el período
2017”**

Autores:

MENESES HUACCHARAQUI, EVELYN – 1420197

CORNELIO PICHO, KENIN EVELIN – 1420199

Para obtener el Grado de Bachiller en:
Contabilidad

Lima, Diciembre de 2018

Declaración de Autenticidad y No Plagio

Por el presente documento, yo Evelyn Meneses Huaccharaqui, identificado/a con DNI N°477000119, egresada de la carrera de Contabilidad, informo que he elaborado e trabajo de Investigación denominado “Evaluación del control interno en el Proceso de Cobranza de la Empresa TecMedic Generales S.A. en el periodo 2017 ”, para optar por el Grado Académico de Bachiller en la carrera de Contabilidad , declaro que este trabajo ha sido desarrollado íntegramente por el/los autor/es que lo suscribe/n y afirmo que no existe plagio de ninguna naturaleza. Asimismo, dejo constancia de que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no se ha asumido como propias las ideas vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos como en Internet.

Así mismo, afirmo que soy responsable solidario de todo su contenido y asumo, como autor, las consecuencias ante cualquier falta, error u omisión de referencias en el documento. Sé que este compromiso de autenticidad y no plagio puede tener connotaciones éticas y legales. Por ello, en caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas que dictamine la Universidad Tecnológica del Perú y a lo estipulado en el Reglamento de SUNEDU.

Lima, 18 de Diciembre de 2018.

.....
(firma)

Declaración de Autenticidad y No Plagio

Por el presente documento, yo Kenin Evelin Cornelio Picho, identificado/a con DNI N°41743875, egresada de la carrera de Contabilidad, informo que he elaborado e trabajo de Investigación denominado “Evaluación del control interno en el Proceso de Cobranza de la Empresa TecMedic Generales S.A. en el periodo 2017 ”, para optar por el Grado Académico de Bachiller en la carrera de Contabilidad , declaro que este trabajo ha sido desarrollado íntegramente por el/los autor/es que lo suscribe/n y afirmo que no existe plagio de ninguna naturaleza. Asimismo, dejo constancia de que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no se ha asumido como propias las ideas vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos como en Internet.

Así mismo, afirmo que soy responsable solidario de todo su contenido y asumo, como autor, las consecuencias ante cualquier falta, error u omisión de referencias en el documento. Sé que este compromiso de autenticidad y no plagio puede tener connotaciones éticas y legales. Por ello, en caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas que dictamine la Universidad Tecnológica del Perú y a lo estipulado en el Reglamento de SUNEDU.

Lima, 18 de Diciembre de 2018.

.....
(firma)

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis Padres y a toda mi familia por ser el motivo de seguir luchando día a día en alcanzar mis metas y propósitos a pesar de todas las adversidades que puedan presentarse.

Meneses Huaccharaqui, Evelyn

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis Padres, por los valores inculcados, porque nunca dudaron de mis logros y por darme el apoyo moral en el transcurso de esta hermosa carrera.

Cornelio Picho Kenin Evelin

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser quien direcciona nuestras vidas y permitirnos alcanzar un logro más en nuestro desarrollo profesional.

A nuestros asesores Emilio Manuel Miranda Colan y Adriana Sofía Revoredo Peña, por brindarnos su tiempo y experiencia a través de sus enseñanzas en orientarnos para poder culminar y presentar este trabajo.

Al grupo de trabajo de la empresa TecMedic Generales S.A, por brindarnos su apoyo, tiempo y acceso a información necesaria para poder elaborar este trabajo de investigación.

INDICE

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice.....	vi
Introducción	vii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	9
1.2. Delimitación de la Investigación.....	11
1.3. Formulación del Problema de la Investigación.....	11
1.3.1 Problema Principal.....	11
1.3.2 Problemas Secundarios.....	11
1.4 Objetivos de la Investigación.....	11
1.4.1 Objetivo General.....	11
1.4.2 Objetivos Específicos.....	12
1.6. Justificación e Importancia.....	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1. Fundamentación del Caso	13
2.1.1. El control interno	13
2.1.1.1. Ambiente de control´.....	14
2.1.1.2. Evaluación de Riesgos.....	14
2.1.1.3. Actividades de control.....	15
2.1.1.4 Información y comunicación.....	15
2.1.1.5 Supervisión y Monitoreo	15
2.1.2. Proceso de cobranza	16
2.1.2.1. Plan de Cobranza.....	16
2.1.2.2. Verificación de procedimientos	16

2.1.2.3. Indicadores de Gestión.....	17
2.2. Antecedentes de la Investigación.....	17
2.3. Definición Conceptual de Términos Contables.....	19
CAPÍTULO III: CASO PRÁCTICO	21
3.1 Planteamiento del caso práctico.....	21
3.1.1. Auditoria al proceso de cobranza.....	21
3.1.2. Método Narrativo o descriptivo involucrado al proceso de Cobranza:.....	23
3.1.3. Método de diagramación del control interno Involucrado al proceso de Cobranza:.....	27
3.1.4. Método de cuestionario involucrado al proceso de Cobranza – Coso III 2013:.....	30
CAPITULO IV: ESTANDARIZACIÓN.....	47
4.1.. Normas técnicas	47
Conclusiones.....	48
Recomendaciones.	50
Bibliografía.	52
Anexos.....	53

INTRODUCCIÓN

Este trabajo tiene como propósito evaluar el control interno al proceso de cobranza de la empresa TecMedic Generales S.A en el año 2017, con la finalidad de poder encontrar posibles deficiencias, ausencias de control e irregularidades en los procesos, que estén debilitando los controles implantados y con ello el logro de los objetivos de la empresa. Sin embargo, con este estudio se pretende analizar y dar una apreciación en base a los resultados obtenidos e informar a la alta directiva para tomar medidas correctivas que ayuden a optimizar los procesos.

Actualmente las empresas cuentan con una gran herramienta para los empresarios y es el Coso III 2013, el cual tiene como propósito fundamental de encaminar los procesos con eficiencia y de minimizar los posibles riesgos que impidan lograr los objetivos de la organización. Un área y/o proceso clave en la empresa es la gestión de cobranzas. Por ello, realizar una buena administración en las cobranzas dependerá de cuánto se demora en convertir en un determinado momento un derecho exigible en liquidez, el cual es otorgado en un principio como financiamiento a corto plazo a los clientes.

TecMedic Generales S.A es una empresa peruana con 15 años en el mercado peruano, dedicada a la comercialización de equipos médicos y de laboratorios, y a la vez brinda servicio técnico; que en los últimos periodos ha estado atravesando problemas en la gestión de cobranzas. Esta situación se ve reflejada en el Estado de Situación Financiera, en el rubro de cuentas por cobrar comerciales el cual ha ido incrementándose gradualmente año tras año.

Después de haber estudiado a los departamentos vinculados a este proceso, como el Departamento de Finanzas, quienes se encargan de evaluar y ceder los créditos; el Departamento Comercial, quienes tienen la función de realizar las ventas y buscar clientes potenciales y por último el Departamento de contabilidad en el cual se encuentran el Área de Contabilidad, quienes realizan los registros y el Área de Facturación y Cobranzas quienes se encargan de facturar y realizar la gestión de cobrar los créditos otorgados, se procedió a realizar un arduo estudio a esta última Área mencionada, ya que se observaron y hallaron situaciones críticas en el cumplimiento de sus funciones.

En base a lo mencionado, para el desarrollo del capítulo I: Planteamiento del problema, Se inicia con la realidad problemática que atraviesa actualmente la empresa en las cuentas por cobrar, también se ha delimitado el campo de investigación en el periodo 2017. Asimismo, en esta sección, se podrá encontrar un breve resumen de la actividad económica de la empresa.

Para el desarrollo del Capítulo II, Marco Teórico, contiene toda la información que sirve de sustento para poder desarrollar la investigación y responder a la problemática. Por ello, se ha centrado en explicar la importancia de las diferentes variables con sus respectivas dimensiones. También se aclara algunos términos para que se pueda tener una mejor perspectiva del caso.

Para el desarrollo del Capítulo III, Se plantea el caso práctico en base a la metodología Coso III 2013 el cual consta de cinco componentes. Asimismo, Se da una apreciación en base al resultado y el análisis, así como también una recomendación para implementar mejoras en base a las deficiencias encontradas dentro del proceso.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

TecMedic Generales S.A., es una empresa que tiene como giro principal la importación de equipos médicos y de laboratorio, y otros instrumentos destinados para uso de hospitales, clínicas, pacientes y a la vez brinda servicio técnico.

Actualmente la empresa maneja sus ventas al crédito en mayor volumen, debido a la creciente demanda en este rubro. En el cual se observa en periodos consecutivos cifras significativas en el rubro de las cuentas por cobrar. Teniendo como datos que en el periodo 2017 reflejó un importe de S/ 18 556,921 representando el 15.86% y teniendo como Efectivo y equivalentes de efectivo S/ 19 926,342 representando el 17.03% de los activos corrientes del Estado de Situación Financiera, el cual puede llegar a afectar financieramente a la empresa, ya que no se cuenta con la disponibilidad de ese dinero, pudiéndose observar una ligera diferencia en ambos rubros del activo. Por ello, se ha determinado realizar un examen al proceso de cobranza del periodo 2017, debido a que se presume que el personal involucrado en el proceso no esté cumpliendo con las políticas designadas por la dirección para

el cumplimiento adecuado del proceso, ya que debido a este problema se presentan diversas situaciones que a continuación se detallan:

El personal del Área de Facturación y Cobranzas está conformada por tres colaboradores, los cuales se encargan de realizar la facturación de ventas, nota de débito , notas de crédito y comprobantes de percepción así como también el de gestionar los cobros por ventas al crédito , las cuales son otorgadas a 30 , 60 y 90 días .La cobranza la realizan a través de llamadas, cartas y correos electrónicos a los clientes. En algunas ocasiones suelen darle prioridad al facturar, dejando de lado la gestión de cobranza, ya que el personal de esta área suele quejarse de que no se abastecen para realizar todas sus funciones. Por ende, no realizan los seguimientos de cobranzas eficientemente y no informan en su debido momento al cliente la deuda que tienen con la empresa.

En algunas situaciones no comunican oportunamente a los asistentes contables si hubiera algún abono realizado por algún cliente para que procedan a realizar los registros y cancelarlos en el sistema. Asimismo, existe un Query de cuentas por cobrar el cual solo es usado por una sola persona de dicha área, el cual no contribuye al cumplimiento y desempeño de las responsabilidades designadas.

A causa de ello se revisará, la estructura organizacional, las políticas, el manual de organización y funciones, el manual de procedimientos, entre otros documentos para obtener información relacionado al proceso de cobranza y conocer cómo está establecido en la organización.

1.2. Delimitación de la Investigación

Evaluación del control interno al proceso de cobranza de la empresa TecMedic generales S.A. en el período 2017

1.3. Formulación del Problema de la Investigación

1.3.1 Problema Principal

¿Cómo influye el control interno en el proceso de cobranza de la empresa TecMedic Generales S.A en el periodo 2017?

1.3.2 Problemas específicos

1. ¿Las políticas establecidas en la empresa TecMedic Generales S.A contribuyen en efectuar un proceso óptimo en las cobranzas?
2. ¿Cómo impacta la asignación de responsabilidades del personal en la empresa TecMedic Generales S.A en la gestión de cobranza?
3. ¿Cómo influye la planificación de cobranzas en convertir oportunamente las cuentas por cobrar en efectivo en la empresa TecMedic Generales S.A?
4. ¿Cómo afecta la comunicación entre áreas en la empresa TecMedic Generales S.A vinculadas al proceso de cobranzas?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Establecer la influencia del control interno en el proceso de cobranza de la empresa TecMedic Generales S.A en el periodo 2017.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Determinar cómo influyen las políticas de la empresa TecMedic Generales S.A para efectuar el retorno del efectivo.
2. Determinar cómo impacta la asignación de responsabilidades del personal en la empresa TecMedic Generales S.A para realizar las cobranzas
3. Determinar cómo influye la planificación de cobranzas para convertir las cuentas por cobrar en efectivo en la empresa TecMedic Generales S.A
4. Determinar cómo afecta la comunicación entre áreas vinculadas al proceso de cobranza en la empresa TecMedic Generales S.A

1.5. Justificación e Importancia

Este trabajo de investigación se basa en aplicar el Coso III 2013 en este tipo de empresas comerciales, haciendo hincapié en las políticas, las cuales deben de estar bien definidas y difundidas dentro de la organización, las cuales tratan de alertar o hallar errores materiales.

Específicamente para la empresa TecMedic Generales S.A, lo que se pretende es evaluar al proceso de cobranza; el resultado del mismo se comunicara a los accionistas y a la alta directiva de las deficiencias halladas con el fin de que puedan actualizar sus controles y tomen medidas correctivas que contribuyan a optimizar el proceso.

La administración de las cobranzas es fundamental, por ello es importante trabajar con parámetros que ayude a fortalecer estos procesos significativos y a la vez permita salvaguardar los recursos e incite a trabajar en sinergia acompañado de un control interno que permita realizar las operaciones de una manera eficiente y eficaz que encamine al logro de los objetivos de la entidad y su mejora continua.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación del Caso

2.1.1. El control interno

Son procedimientos establecidos en una entidad por la alta directiva para dar una seguridad razonable de que los objetivos lleguen a concretarse de manera eficiente, basados en políticas. En donde se encuentran involucrados el personal de todas las áreas de una organización.

Dentro de toda organización es fundamental adoptar una cultura de control interno en los procesos, que permita diseñar planes estratégicos que de confianza que la realización de las distintas actividades contribuyan a alcanzar la meta fijada por la entidad ,contando con controles que permitan supervisar y monitorear si los colaboradores están encaminados a lograr lo designado por la organización.

Según Estupiñán, (2003, p.22) En su libro Control interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales “el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican en a) Ambiente de control, b) Evaluación de riesgos, c) Actividades de control, d) Información y Comunicación, c) Supervisión y monitoreo. El control interno no

consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.”

En 1992, se origina la metodología Coso con el propósito de ser un soporte en las actividades de las organizaciones .El cual está integrado por cinco componentes que a continuación se describen:

2.1.1.1. Ambiente de control´

Es diseñado por la alta dirección y está compuesto por normas de conducta, políticas, estructura organizacional, asignación de responsabilidades, principios y valores éticos los cuales deben de ser transmitidos a todos los empleados de la organización y a la vez enseñar y demostrar la importancia del control interno en sus actividades. Es considerado parte fundamental para el desarrollo de los demás componentes.

2.1.1.2. Evaluación de Riesgos

Las empresas suelen afrontar una gran variedad de riesgos. Los cuales deben de ser identificados y evaluados por la alta dirección, así como también el de analizar el impacto que puedan generar y el de fijar límites de tolerancia y aceptabilidad para poder mitigarlos. Es necesario que las empresas tengan definidos los objetivos generales y específicos que persiguen para identificar y evaluar los riesgos para su posterior medición y neutralización.

2.1.1.3. Actividades de control

Son las acciones que toma la dirección de la entidad, en función a los posibles riesgos que puedan afectar de manera negativa el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Los cuales son plasmados en las actividades de control como la aprobación, verificación, autorización, segregación de funciones, revisión de informes, etc. En las políticas y procedimientos que se desarrollan dentro de la organización con la finalidad de garantizar la forma eficiente de realizar las funciones y la de proteger los activos.

2.1.1.4 Información y comunicación

Los canales de información y comunicación son esenciales para la toma de decisiones entre áreas y para la alta dirección, ya que de este componente depende que se pueda llevar a cabo los circuitos operacionales de la organización en el momento propicio. Por ello, es necesario disponer de la información en el momento oportuno para que el personal pueda cumplir con sus responsabilidades.

2.1.1.5 Supervisión y Monitoreo

Las entidades deben de realizar evaluaciones continuas a los cinco componentes del control interno , con el objetivo de verificar que se esté cumpliendo lo planificado ,tomando en cuenta lo objetivos y riesgos ya definidos por la dirección y en base a ello trabajar en fortalecer algún control deficiente o debilitado producto de los cambios internos y externos que este interrumpiendo el cumplimiento de los objetivos definidos por la empresa, tomando en consideración la ejecución de medidas correctivas o de optimización .

2.1.2. Proceso de cobranza

Es el ciclo o circuito por el que pasa la venta de algún bien o servicio el cual se culmina recibiendo el pago. La venta cedida al crédito suele realizarse acompañado de una planificación, con la intención de llevar un orden cronológico de la gestión. Si estos no fueran administrados de manera eficiente podrían ocasionar graves problemas de liquidez en la entidad.

Para Morales & Morales, (2014) En su libro crédito y cobranza “El objetivo primordial de la cobranza es mantener la buena voluntad de todos los deudores, es decir, lograr que paguen los créditos que se les han otorgado, pero que ellos deseen hacerlo de manera espontánea, para ello es necesario tener un conocimiento completo de las técnicas de cobranza y saber cómo y cuándo aplicarlas.” (p.147)

2.1.2.1. Plan de Cobranza

Un plan de cobranza es un programa elaborado por la organización con el propósito de poder lograr recuperar la cartera, el cual indica el modo de realizarlo. Por lo cual, es necesario que toda entidad económica cuente con sistemas de cobro para poder hacer eficiente la gestión de cobranza de las ventas otorgadas al crédito.

2.1.2.2. Verificación de procedimientos

La verificación de procedimientos consiste en aplicar diferentes métodos y técnicas que se ajusten a las actividades con el objetivo de la empresa, para poder evaluar y confirmar el cumplimiento efectivo de lo establecido por la organización

2.1.2.3. Indicadores de Gestión

Son los medios utilizados para medir los objetivos con el fin de analizarlos y poder verificar si se están alcanzando los resultados esperados de la entidad, de igual manera ayuda a poder detectar desvíos y poder tomar acciones en el momento pertinente para poder corregirlos .

Las empresas atraviesan diversos cambios en el mercado y este es cada vez más constante, por lo cual es fundamental que cuenten con este tipo de instrumentos los cuales permitan medir el desempeño de su negocio.

2.2 Antecedentes de la Investigación

Carrasco & Farro (2014) en la ciudad de Chiclayo - Perú, presentan la tesis para optar el título de Contador Público (Tesis Pregrado) titulado, Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. para mejorar la eficiencia y gestión durante el período 2012. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

La investigación tuvo como finalidad “evaluar a través de los cinco componentes del control interno el área de cuentas por cobrar y determinar de qué manera influye sobre esta área, con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión, en la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., ubicado en la ciudad de Chiclayo.”

“se realizó una investigación de campo acompañada de otra documental de carácter descriptivo acerca de las cuentas por cobrar de la empresa en cuestión, las cuales permitieron determinar una ausencia de patrones y procedimientos eficientes y eficaces que pudieran permitir una gestión satisfactoria de este derecho. Después de haber evaluado el control interno mediante los componentes de control (COSO), se detectó que

en el área de cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y servicios Vanina E.I.R.L. se aplican controles internos deficientes.” Carrasco & Farro (2014, p. 5)

Este trabajo de investigación apoya en fortalecer la idea de que es fundamental evaluar el control interno dentro del área encargada a la ejecución de cobranza de una organización para poder cumplir con los objetivos establecidos, ya que la única manera para poder lograrlo es contando con políticas alineadas a un control interno en base a la metodología Coso adecuado y adaptado a las circunstancias que atraviese la entidad, el cual tiende a ser cada vez más tornadizo.

Chambilla (2017) en la ciudad de Tacna - Perú, presenta la tesis para optar el título de contador Público (Tesis Pregrado) titulado, Gestión de Cobranzas y su Influencia en el Efectivo y Equivalente de Efectivo de las Empresas de Transporte de Carga Pesada en la ciudad de Tacna en el periodo 2016. Universidad Latinoamericana CIMA.

La investigación tuvo como propósito “mejorar los procedimientos empleados en la gestión de cobranza. De igual manera contribuye a la implementación de procedimientos y estrategias de recuperación de cuentas pendientes de cobro, con la finalidad de obtener una mayor liquidez y un adecuado control de crédito y cuentas por cobrar.”

“Es necesario que se lleve a cabo una adecuada implementación y control de gestión de cobranzas, lo que traerá a consecuencia una mayor solidez en su efectivo y equivalente de efectivo. Lo que permitirá tener más opciones de inversión a corto y mediano plazo.” Chambilla (2017, p.5)

Esta investigación permite tener con claridad que es importante contar controles adecuados en los procedimientos de la gestión de cobranza, ya que de esto dependerá la liquidez con la que puede contar la empresa y el nivel de solvencia que pueda tener al afrontar sus obligaciones frente a terceros, con la finalidad de no incurrir en gastos innecesarios y

aumentar el nivel de endeudamiento por un deficiente control en los procesos. Ayudando de esta manera a contar con una buena situación económica y financiera de la empresa.

Elizalde (2017) en la ciudad Guayaquil – Ecuador, presenta la tesis para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA. (Tesis de Pregrado) titulada, Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Esta investigación “propone un análisis estructural de controles internos para el área de cuentas por cobrar, basándose en la metodología que el modelo COSO establece en su marco integrado.”

“Con el reforzamiento de un control interno se persigue el cumplimiento de objetivos deseados, mediante el establecimiento favorable a la ejecución por personas que operan en las funciones de un proceso, así como también el desarrollo de la organización y obtener satisfactoriamente un estado elevado de excelencia de manera que logrando la esperada rentabilidad en la cobranza se logra un éxito y mejor funcionamiento en la organización.” Elizalde (2017, p.24)

El aporte de este estudio permite concluir que para garantizar el cumplimiento eficaz de las responsabilidad de los empleados de una organización, de acuerdo a lo establecido por la alta directiva, es necesario hacerlo de la mano con el control interno, ya que solo así se podrá cumplir con un mejor desarrollo en sus actividades y con ello el logro de los objetivos de la entidad.

2.3 Definición Conceptual de Términos Contables

- a) Estado de situación financiera: es parte del conjunto que conforman los estados financieros de una empresa, el cual muestra información económica en un

determinado periodo de cómo se encuentra la empresa, mostrando saldos de los activos, pasivos y patrimonio y que es de alta relevancia para la toma de decisiones de los accionistas.

- b) Cuentas por cobrar: es uno de los rubros que forma parte del estado de situación financiera , situada en la sección de los activos , el cual es un derecho que tiene a favor la entidad y es exigible a partir de la fecha de vencimiento de una factura emitida en una venta al crédito.
- c) Activos: son los derechos o beneficios que tiene una organización, los cuáles pueden calificarse como activos corrientes inferiores a un año y activos no corriente superior al año.
- d) Riesgo: Posibilidad de que ocurra un evento adverso que influya en el logro de los objetivos. El riesgo se mide en términos de probabilidad e impacto. Ramon, (2013,p. 75)
- e) Venta al crédito: tipo de financiamiento otorgado a un cliente, con una modalidad de pago posterior a la entrega de la venta con una fecha de vencimiento determinada, previa evaluación crediticia otorgada por la empresa.
- f) Política de cobranza: son estándares establecidos por la entidad para realizar una óptima gestión de cobro, que tiene como objetivo tratar de recuperar sus activos corrientes en el momento oportuno.
- g) Factura: comprobante de pago que acredita la compra o adquisición de un bien, el cual da derecho a ejercer un crédito fiscal y a tomar como gasto en la contabilidad de una empresa.
- h) Gestión de cobranza: es la forma de ejecutar los procedimientos de cobro de una factura que fue emitida al crédito.

CAPÍTULO III:

CASO PRÁCTICO

3.1 Planteamiento del caso práctico.

3.1.1. Auditoria al proceso de cobranza

Población:

En la empresa TecMedic Generales S.A el Área encargada de realizar la gestión de cobranza es Facturación y Cobranza, la cual interactúa con otras áreas que participan en la organización. Por esto, el tamaño de la población a realizar la investigación estará conformado por todos los elementos que participan en las actividades operacionales diariamente, es decir por todo el personal que compone la entidad, el cual está conformado por un total de 60 trabajadores.

Muestra:

Para hallar la muestra, se seleccionó a través del método no probabilístico de juicio, el cual consiste en que el experto o investigador en base a su criterio hará una selección de unidades que permitan responder los cuestionamientos de la investigación, de modo que se eligió al área de Facturación y Cobranza, al Jefe del Departamento de Contabilidad y al Gerente Administrativo.

Tabla 1

TECMEDIC GENERALES S.A	POBLACIÓN (N)
Gerencia General	1
Gerencia de Administración	1
Dpto. de Finanzas	3
Dpto. de Contabilidad	8
Dpto. de RR.HH	2
Dpto. de Sistemas	3
Almacén	8
Gerencia Comercial	1
Compras	5
Marketing	1
División 1	5
División 2	5
División 3	5
División 4	5
Gerencia de Operación	1
Serv.Téc.1 mantenimiento	3
Serv.Téc.2 esterilización	3
TOTAL POBLACION (N)	60

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 2

TECMEDIC GENERALES S.A	MUESTRA (N)
Gerente de Administración	1
Jefe de Contabilidad	1
Facturación y Cobranzas	3
TOTAL MUESTRA (N)	5

FUENTE: Elaboración propia

3.1.2. Método Narrativo o descriptivo involucrado al proceso de Cobranza:

Entrevista al Gerente Administrativo

Respecto al Departamento Comercial:

Los vendedores deben de realizar una evaluación y una pre-clasificación de los clientes o clientes potenciales para el otorgamiento de un crédito tomando en consideración requisitos como:

- Antigüedad
- Monto
- Valor de compras anuales
- Actividad de negocio
- Comportamiento de compras

Por otro lado, otra labor que cumple el ejecutivo de venta es derivar oportunamente al área de Finanzas el formato de solicitud de crédito para su evaluación, el cual debe de estar correctamente llenado por el cliente.

Respecto al Departamento de Finanzas

Sobre los tipos de crédito se presentan de la siguiente manera:

Los dirigidos a personas Naturales, deberán contar con excelentes referencias comerciales y bancarias.

A personas Jurídicas, deberán estar constituidas legalmente y tendrán que contar con el registro único de contribuyente (RUC) y estar en condición de habido en Sunat.

La evaluación crediticia del cliente, será por medio de información de bancos, estado de cuenta del cliente con la empresa y consulta a la central de riesgos Sentinel.

El plazo máximo otorgado de crédito es de 90 días contando a partir de la emisión del comprobante de pago.

Las Líneas de crédito se manejan de la siguiente manera:

Para clientes privados, serán definidos por el área de finanzas.

Para clientes consideradores como particulares, el valor máximo a conceder es de S/3000.00 soles.

Para el caso de ser clientes catalogados como distribuidores, el monto a acceder inicialmente es de S/6000.00 soles

En el hecho que el cliente necesite incrementar la línea de crédito ya establecida, esta deberá de ser tramitada por una nueva solicitud de crédito y ser aprobada por la Jefatura de Finanzas.

La cancelación de facilidades de crédito se puede presentar por las siguientes causas:

- Frecuente atraso en la cancelación de las facturas
- Mala referencia comercial o bancaria
- Letras protestadas
- Devolución de cheques por insuficiencia de fondo

Garantías por crédito cedido

El respaldo que utiliza la empresa TecMedic Generales S.A para salvaguardar el incumplimiento de pago son las letras en cartera y cheques diferidos

Reportes

Todos los viernes se envía un reporte de cobranza al área de Facturación y Cobranza de las cuentas por cobrar.

Respecto al Área de Facturación y Cobranza

- **Proceso de Facturación**

Recepción de orden de compra por parte de clientes:

Recepcionan la orden de compra del cliente a través de un correo electrónico esta se imprime o si fuera fax suelen ser fotocopias. Luego la orden de compra del cliente la cual debe contener un sello donde detalle la fecha de recepción. Finalmente, se registra y digitaliza la orden de compra del cliente.

Facturación

Reciben una solicitud de despacho por parte del ejecutivo de venta, coordinan con almacén para que puedan revisar y comunicar si hay disponibilidad de reserva previa visualización de ítem y cantidades. Luego almacén comunica la situación, si esta fuera positiva, proceden a dar un parte de salida donde consignan lotes y series, de esta manera automáticamente se hace la descarga del stock, posteriormente el asistente de facturación vuelve a visualizar la información por el sistema, enlaza y genera una guía de remisión, la cual sirve para generar finalmente la factura electrónica y el comprobante de percepción. Asimismo, revisan la condición de venta, según la orden de compra del cliente, si se cancela al contado es emitida con la serie F001 y si es al crédito es emitida con la serie F201.

- **Proceso de Cobranza**

Para realizar el seguimiento de cobranza, utilizan un query de cuentas por cobrar, el cual indica cuando la factura pasa la fecha de vencimiento, para que posteriormente proceden a comunicarse con los clientes una vez tengan definidas las facturas vencidas. También hay facturas emitidas con medio de pago a través de canjes de letras esa cobranza la hace directamente el banco a través de los dietarios. Asimismo, deben contar con la base de datos seguimiento de cobranza actualizada, según gestión de cobranza realizada;

conservar los documentos y archivarlos tales como la factura, guía de remisión y otros que amparen la gestión del proceso de cobro el cual debe de estar ordenado por cliente.

La cobranza se maneja por tipo de cliente

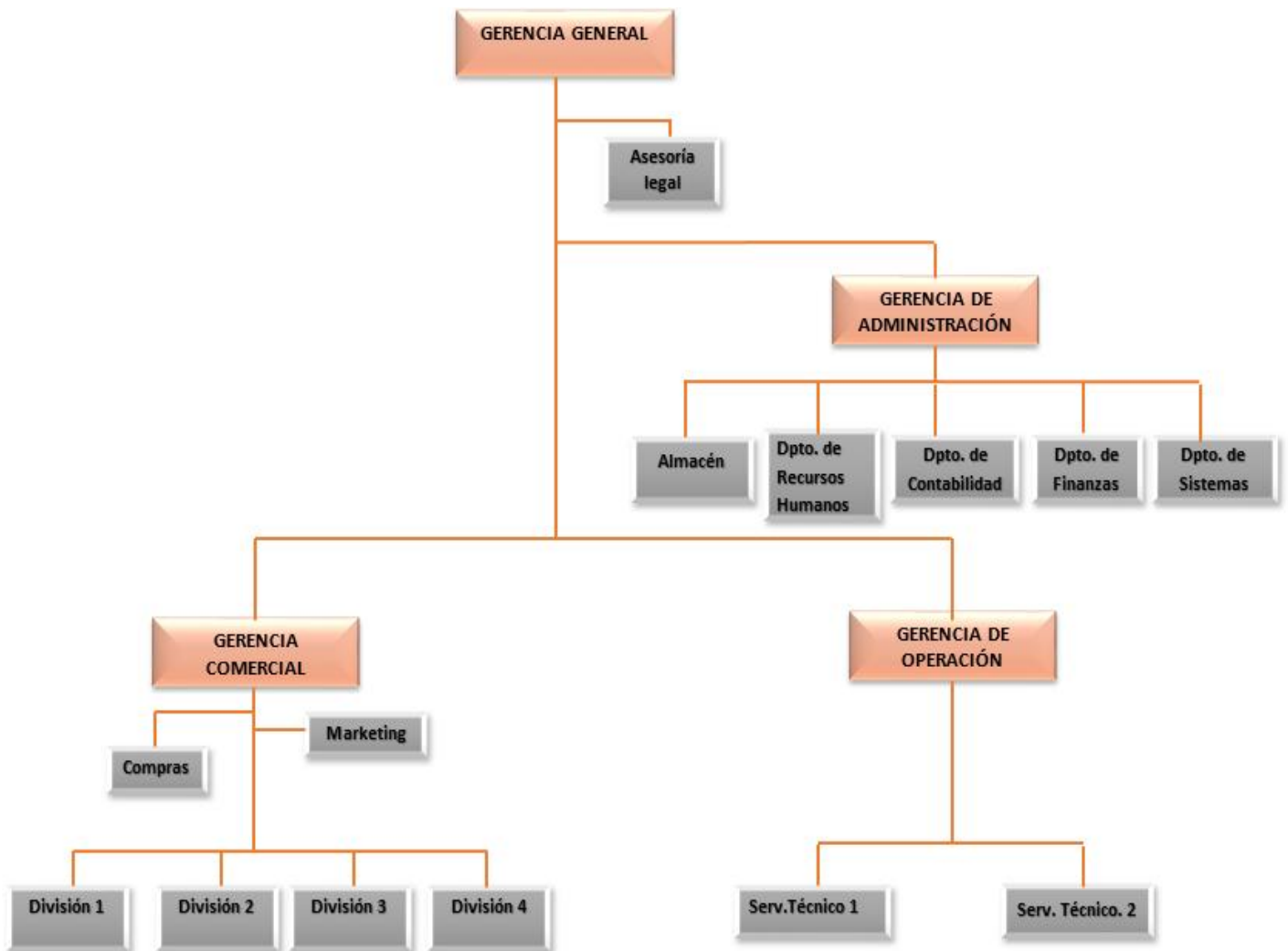
- Cartera del estado, se debe tener la factura y guías de remisión con sello de recepción por parte del cliente, también se debe contar con actas de entrega.
- Cartera del sector privado, la cobranza se maneja en función a la fecha de vencimiento.

Respecto al Área de Contabilidad

Se encargan de revisar los correos enviados por el personal de Facturación y Cobranza de los abonos recibos por parte de los clientes y cancelarlos en el sistema.

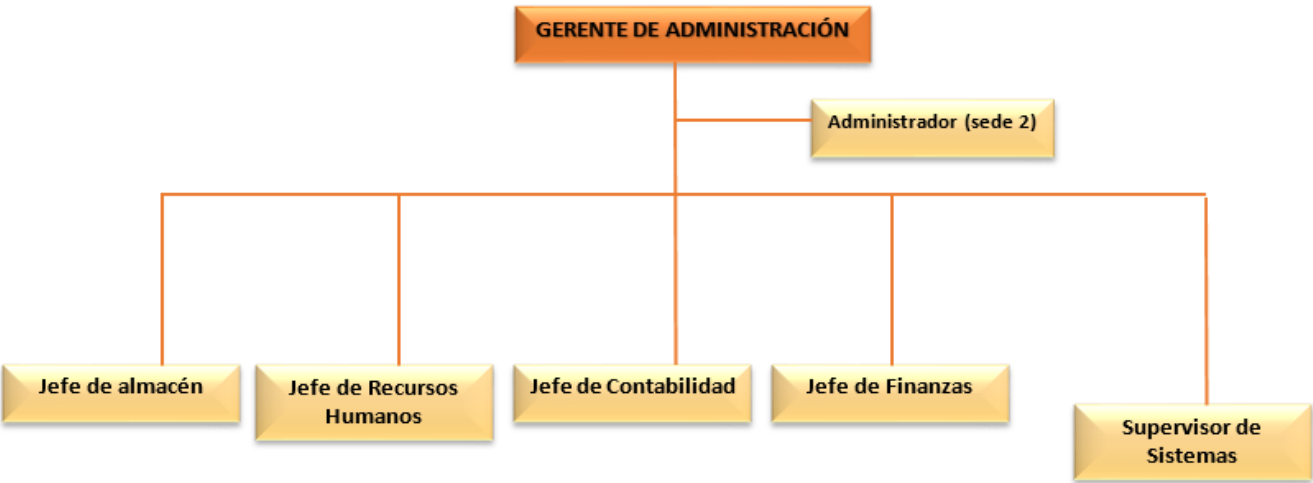
3.1.3. Método de diagramación del control interno involucrado al proceso de Cobranza:

ORGANIGRAMA GENERAL



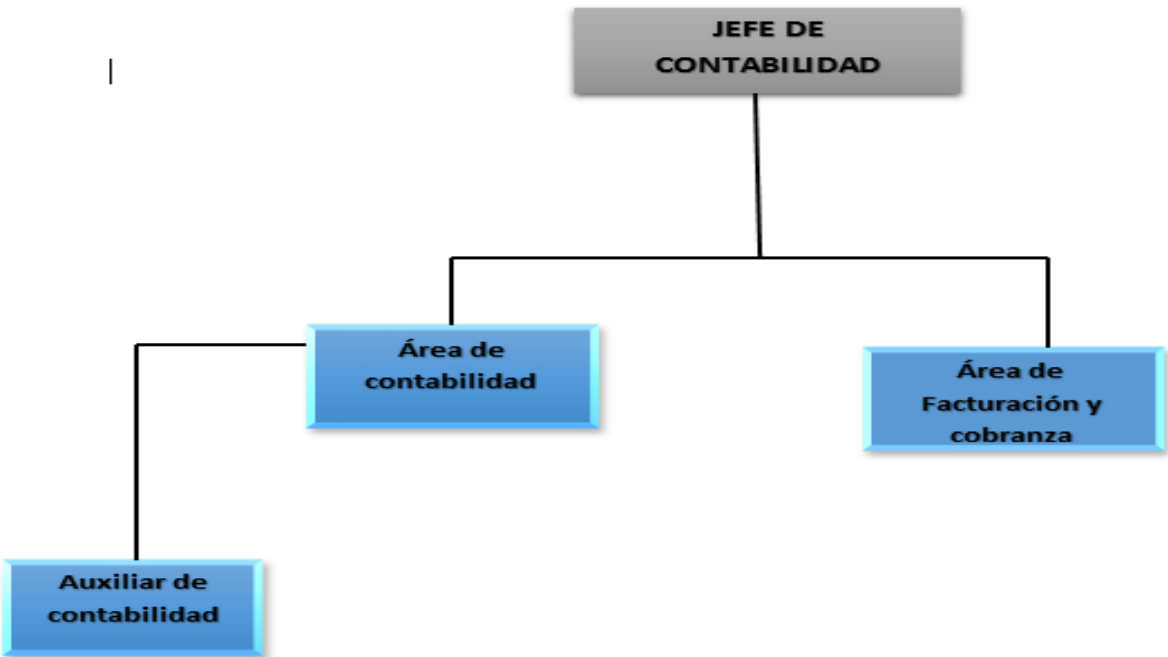
FUENTE: Elaboración propia

ORGANIGRAMA DE GERENCIA DE ADMINISTRACION



FUENTE: Elaboración propia

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD



FUENTE: Elaboración propia

MANUAL DEL PROCESO DE COBRANZA

PROCEDIMIENTO: COBRANZA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	COMENTARIOS
Finanzas	Reporte de cobranza	Con frecuencia semanal se envía a FYC el reporte de cobranza de facturas al crédito.
Facturación y cobranza	Planificación de cobranza	
Facturación y cobranza	Realización de cobranza	Ejecutivo de venta y personal de Facturación y cobranzas.
Ejecutivo de Venta/ FYC	Envío / entrega de constancia de pago	Se envía a través de correo electrónico el pago que se hizo en el banco a facturación y al ejecutivo.
Finanzas	Confirmación de abono	Se envía correo de confirmación al ejecutivo y al personal de FYC.
Facturación y cobranza	Aviso de cancelación	Se envía correo a contabilidad para el registro de la cancelación en el sistema.
Contabilidad	Cancelación de factura	Se registra en el sistema.

FUENTE: Elaboración propia

3.1.4. Método de cuestionario involucrado al proceso de Cobranza – Coso III 2013:

CUESTIONARIO DIRIGIDO A COLABORADORES

AMBIENTE DE CONTROL			
PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿Usted tiene conocimiento de los valores éticos y compromiso de integridad implantados por la empresa?		2	1
2.¿Usted cree que se ha establecido una clara estructura organizativa que lo ayude a la consecución de sus objetivos?	3		
3.¿Cree que se cuenta con una adecuada asignación de responsabilidades en el área a nivel de control interno que contribuyan a la consecución de sus objetivos?			3
4.¿Usted cree que la política de cobranza que se adopta en la empresa afecte en llevar un cobro deficiente?	2	1	

EVALUACIÓN DE RIESGOS			
PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿Usted tiene conocimiento de los valores éticos y compromiso de integridad implantados por la empresa?	1		2
2.¿Evalúan su desempeño y toman en consideración sus sugerencias para que pueda brindar una mejor ejecución en sus funciones?		3	
3.¿Usted como personal encargado de la cobranza cree que cumple de manera eficiente y eficaz con las políticas de control interno?	3		

4.¿Cree usted que si actualiza y aplica de manera correcta el control interno en el proceso de la cobranza, se alcance lo esperado por la alta dirección?	2		
---	---	--	--

ACTIVIDADES DE CONTROL			
PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿La gestión de cobranza lo realiza una vez que la factura se encuentre vencida?		1	2
2.¿Usted hace uso del query de cuentas por cobrar para efectuar el seguimiento de la cobranza como parte de la planificación de cobranza según manual de procedimientos?		1	2
3.¿Usted como personal encargado de la cobranza cree que cumple de manera eficiente y eficaz con las políticas de control interno ?		3	
4.¿Usted archiva y ordena todo los documentos que amparen el proceso de cobranza de los clientes?	1	2	

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿Se encuentran difundidos la descripción de funciones por escrito a través de manuales, que indiquen su responsabilidad Como trabajador?		2	1
2.¿Se informa de manera oportuna sobre las cancelaciones de las facturas al crédito al área pertinente para el cumplimiento de sus obligaciones de manera eficiente y eficaz?		3	
3.¿Usted recepciona semanalmente los reportes de cobranza, según manual de procedimientos?	3		
4.¿Se presenta información con regularidad a la dirección, la cual es importante para el logro de los objetivos y toma de decisiones?			3

SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿El Jefe de contabilidad supervisa el cumplimiento de las actividades del área de manera eficiente y eficaz?		3	
2.¿Se hace uso de indicadores que puedan medir la eficiencia y eficacia de la recuperación del efectivo a través de las cobranzas?			3
3.¿Se evalúa que el control interno implantado en el proceso de Cobranza este presente y funcionando correctamente?			3
4.¿Se hace seguimiento de que las deficiencias de control interno encontradas en el proceso sean atendidas?			3

FUENTE: Elaboración propia

CUESTIONARIO DIRIGIDO A GERENTE AMINISTRATIVO Y JEFATURA

AMBIENTE DE CONTROL			
PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿Usted tiene conocimiento de los valores éticos y compromiso de integridad implantados por la empresa?		2	
2.¿Usted cree que se ha establecido una clara estructura organizativa que lo ayude a la consecución de sus objetivos?	2		
3.¿Cree que se cuenta con una adecuada asignación de responsabilidades en el área de facturación y cobranza a nivel de control interno que contribuya a la consecución de sus objetivos.	1	1	
4.¿Usted cree que la política de cobranza que se adopta en la empresa afecta en llevar un cobro deficiente?		2	

EVALUACIÓN DE RIESGOS			
PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿Cree usted que sus subordinados se encuentra debidamente capacitados e informados sobre las diversas técnicas y herramientas de cobranza?	1	1	
2.¿Se evalúa el desempeño y toma en consideración las sugerencias del personal para que pueda brindar una mejor ejecución en sus funciones?		2	
3.¿Usted cree que la empresa TecMedic Generales S.A cuenta con una buena política de créditos?	2		
5.¿Cree usted que si actualiza y aplica de manera correcta el control interno en el proceso de la cobranza, se alcance lo esperado por la dirección?	2		

ACTIVIDADES DE CONTROL			
PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿El personal a cargo realiza la gestión de cobranza una vez que la factura se encuentre vencida?	1	1	
2.¿Usted tiene conocimiento si el personal utiliza el query de cuentas por cobrar para efectuar seguimiento de la cobranza como parte de la planificación según manual de procedimientos?	1	1	
3.¿El personal encargado de la cobranza cumple de manera eficiente y eficaz con las políticas de control interno ?		2	
4.¿El personal responsable de gestionar las cobranzas suele archivar y ordenar los documentos que amparen que se haya efectuado el procedimiento de cobranzas?	1	1	

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿Se encuentran difundidos la descripción de funciones por escrito a través de manuales, los cuales indican su responsabilidad como trabajador?		2	
2.¿Se informa de manera oportuna sobre las cancelaciones de de las facturas al crédito al área pertinente para el cumplimiento de sus obligaciones de manera eficiente y eficaz.?		2	
3.¿Se recepciona semanalmente los reportes de cobranza, según manual de procedimientos?	2		
4.¿Se brinda información con regularidad a la alta dirección, El cual es importante para el logro de los objetivos y toma de decisiones?			2

SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿Se supervisa el cumplimiento de las actividades del personal del Área de Facturación y cobranza de manera eficiente y eficaz?		3	
2.¿Se hace uso de indicadores que puedan medir la eficiencia y eficacia de la recuperación del efectivo a través de las cobranzas?			2
3.¿Se evalúa que el control interno implantado en el proceso de cobranza este presente y funcionando correctamente?			2
4.¿Se hace seguimiento de que las deficiencias de control interno encontradas en el proceso sean atendidas?			2

Resultado y Análisis

RESÚMEN RESULTADO DEL COMPONENTE : AMBIENTE DE CONTROL			
COLABORADORES			
PREGUNTA	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿Usted tiene conocimiento de los valores éticos y compromiso de integridad implantados por la empresa?	67%		33%
2.¿Usted cree que se a establecido una clara estructura organizativa que lo ayude a la consecución de sus objetivos?	100%		
3.¿Cree usted que se cuenta con una adecuada asignación de responsabilidades en el área de facturación y cobranza a nivel de control interno que contribuyan a la consecución de sus objetivos?			100%
4.¿Usted cree que la política de cobranza que se adopta en la empresa afectan en llevar un cobro deficiente?	67%	33%	

ANÁLISIS

1. La mayor parte de los colaboradores del área de facturación y cobranza indica que si conoce los valores y el compromiso establecido por la entidad, ya que este era entregado físicamente periodos anteriores junto con otros manuales y reglamentos, mientras que la minoría ,no lo conoce ya que es personal nuevo.
2. El personal del área de facturación y cobranza está conforme con la estructura organizativa y encuentra clara la conducción de sus objetivos.
3. El personal cuenta con exceso de carga laboral y este se complica aún más porque actualmente no cuentan con una adecuada asignación de responsabilidades, esto perjudica en cumplir con la responsabilidad de ejercer las cobranzas.

4. Las políticas de cobranza que se adopta en la empresa, afectan en llevar un cobro deficiente, ya que el personal solo cuenta con un manual de procedimientos escaso, donde la responsabilidad no está definida por completo y está desactualizado.

RESÚMEN RESULTADO DEL COMPONENTE : EVALUACION DE RIESGOS			
COLABORADORES			
PREGUNTA	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿Cree usted que se encuentra debidamente capacitado e informado sobre las diversas técnicas y herramientas de cobranza?	33%		67%
2.¿Evalúan su desempeño y toman en consideración sus sugerencia para que pueda brindar una mejor ejecución en sus funciones?		100%	
3.¿Usted cree que la empresa TecMedic Generales S.A cuenta con una buena política de créditos ?	100%		
4.¿Cree usted que si actualiza y aplica de manera correcta el control interno en el proceso de la cobranza , se alcance lo esperado por la dirección?	100%		

ANÁLISIS

1. La mayor parte indicó que no se siente completamente capacitado e informado sobre las diversas técnicas y herramientas que existen y se manejan en la entidad, a comparación de la minoría que indica que si lo está. Esto puede ser originado por la falta de programación de capacitaciones que no está brindado la organización a sus empleados.
1. El personal indica que parcialmente suelen evaluar lo que hacen y escuchan sus sugerencias. Esto puede deberse a que la jefatura cree que sea innecesario hacerlo y no presta la problemática que se puede estar generando en el área.

2. Todos indican que la entidad cuenta una buena política de crédito. Esto puede deberse a que existe una política de otorgamiento de créditos difundido.
3. Todos indican que si la empresa actualiza los controles interno en el proceso de la cobranza ,este contribuya a mejorar su gestión y se alcance lo esperado por la dirección. Esto se debe a que la organización no cuenta implementadas, ni definidas las políticas en el proceso

RESÚMEN RESULTADO DEL COMPONENTE : ACTIVIDADES DE CONTROL			
COLABORADORES			
PREGUNTA	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿La gestión de cobranza lo realiza una vez que la factura se encuentre vencida?		33%	67%
2.¿Usted hace uso del Query de cuentas por cobrar para efectuar el seguimiento de la cobranza como parte de la planificación de cobranza según manual de procedimientos?		33%	67%
3.¿Usted como personal encargado de la cobranza cree que cumple de manera eficiente y eficaz con las políticas de control interno ?		100%	
4.¿Usted archiva y ordena todo los documentos que amparen el proceso de cobranza efectuados a los clientes?	33%	67%	

ANÁLISIS

1. La mayoría indica que no realiza la cobranza de la factura después que se encuentre vencida y uno de ellos señaló que a veces suele gestionar el cobro una vez que este vencida y en otros momentos no lo hace así. Esto se origina porque no se abastecen con la realización de sus funciones y la organización no ha escuchado sus sugerencias para que puedan actualizar la cartera de cobranzas.
2. La mayoría indico que no hace el uso del Query de cuentas por cobrar para realizar las cobranzas , mientras que uno de ellos si lo utiliza .Se evidencia porque la mayoría de ellos no tiene conocimiento , ni está informado de las herramientas establecidas de cobranza , debido a la falta de capacitación por parte de la empresa.

3. Todo el personal encargo de la cobranza indica que cumple parcialmente con las políticas de control interno. Esto puede deberse porque a la organización le falta concientizar a todos los colaboradores la importancia de lo que este elemento representa en los procesos.
4. Algunos indican que a veces suele archivar los documentos, el cual es sustento de que hayan realizado el proceso de cobranza y en otras ocasiones no. Mientras que uno de ellos si lo hace. Se debe a que la empresa le falta difundir la importancia del control interno en todos los procesos.

RESÚMEN RESULTADO DEL COMPONENTE : INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
COLABORADORES			
PREGUNTA	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿Se encuentran difundidos la descripción de funciones por escrito a través de manuales, las cuales indican su responsabilidad como trabajador?	67%		33%
2.¿Se informa de manera oportuna sobre las cancelaciones de las facturas al crédito al área pertinente para el cumplimiento de sus obligaciones de manera eficiente y eficaz?		100%	
3.¿Usted recepciona semanalmente los reportes de cobranza, según manual de procedimientos?	100%		
4.¿Se presenta información con regularidad a la dirección, la cual es importante para el logro de los objetivos y toma de decisiones?			100%

ANÁLISIS

1. Algunos de los colaboradores indicaron que si se encuentran difundidos los manuales de funciones, mientras que uno de ellos indicó que no, ya que la mayoría del área es personal antiguo. Se evidencia porque la empresa cuenta actualmente con manuales virtuales y estos faltan ser difundidos .Asimismo, falta que se haga entrega de manuales de funciones físicos y actualizados al personal.

2. Toda el área de facturación y cobranza indica que informa parcialmente en el momento oportuno los abonos al área responsable para su cancelación en el sistema. Esto puede originarse porque aún no actualizan la asignación de responsabilidades en esa área.
3. El personal de facturación y cobranza confirma que recepciona semanalmente el reporte de cobranza por parte del área de Finanzas. Esto está señalado en el manual de procedimiento de cobranza implantada por la entidad.
4. Todo el personal de facturación y cobranza indica que no se presenta información regularmente a la alta dirección, el cual es importante para el logro de los objetivos y toma de decisiones. Se debe porque la organización no lo cree relevante.

RESÚMEN RESULTADO DEL COMPONENTE : SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
COLABORADORES			
PREGUNTA	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿El Jefe de contabilidad supervisa el cumplimiento de las actividades del área de manera eficiente y eficaz?		100%	
2.¿Se hace uso de indicadores que puedan medir la eficiencia y eficacia de la recuperación del efectivo a través de las cobranzas?		100%	
3.¿Se evalúa que el control interno implantado en el proceso de cobranza este presente y funcionando correctamente?			100%
4.¿Se hace seguimiento de que las deficiencias de control interno encontradas en el proceso sean atendidas?			100%

ANÁLISIS

1. El personal indica que el Jefe de contabilidad no supervisa el cumplimiento de las actividades del área de manera eficiente y eficaz completamente. Puede originarse, porque el Jefe solo lo realiza a través de correos y él se encuentra laborando en la primera sede Surco en el área de contabilidad y el área de Facturación se encuentra ubicada en otra sede la número dos en el distrito de Barranco.

2. El área de Facturación y Cobranza indica que parcialmente hacen uso de indicadores para medir las cobranzas. Esto puede originarse, ya que la dirección lo requiere a cierre de año.
3. Todo el personal del área indica que no se evalúa que el control interno esté funcionando correctamente en el proceso de cobranza. Debe originarse porque el personal a cargo no le da la debida importancia.
4. Según el resultado indica que no se hace seguimiento de que las deficiencias de control interno encontradas en el proceso sean atendidas. Esto puede originarse porque no se tiene un área específica que maneje estos temas.

RESÚMEN RESULTADO DEL COMPONENTE : AMBIENTE DE CONTROL			
GERENTE Y JEFATURA			
PREGUNTA	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿El personal tiene conocimiento de los valores éticos y compromiso de integridad implantados por la empresa?		100%	
2.¿Usted cree que se a establecido una clara estructura organizativa que lo ayude a la consecución de sus objetivos?	100%		
3.¿Cree usted que se cuenta con una adecuada asignación de responsabilidades en el área de facturación y cobranza a nivel de control interno que contribuyan a la consecución de sus objetivos?	50%	50%	
4.¿Usted cree que la política de cobranza que se adopta en la empresa afectan en llevar un cobro deficiente?		100%	

ANÁLISIS

1. Se evidencia que no todo el personal tiene conocimiento de los valores y el compromiso implantado por la empresa, ya que anteriormente si se solía entregar físicamente, pero ahora toda esta documentación lo manejan de manera virtual y no se encuentra completamente difundida.
2. La estructura organizativa se encuentra bien establecida para la consecución de los objetivos .Se debe a que la empresa está dividida por tres Gerencias: Administrativa, Comercial y Operaciones compuesta por un diseño vertical.
3. Uno de los encuestados indica que la asignación de responsabilidades en el área de facturación es parcialmente adecuada y otro dice que si lo es .Se origina debido a que no suelen prestar atención a las sugerencias de sus empleados respecto a una nueva actualización de responsabilidades que los ayude a cumplir con sus objetivos y que son necesarios corregirlos.
4. Todos indicaron que la política de cobranza que actualmente usan afecta en llevar un cobro deficiente .Ocurre porque la alta Directiva no ha actualizado las políticas a pesar de haber pasado por varios cambios, y ahora los procedimientos se encuentran desactualizados y obsoletos lo que puede estar originando confusión y complicaciones dentro del área de facturación y cobranzas para ejercer claramente sus responsabilidades.

RESÚMEN RESULTADO DEL COMPONENTE : EVALUACIÓN DE RIESGOS			
GERENTE Y JEFATURA			
PREGUNTA	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿Cree usted que Sus subordinados se encuentran debidamente capacitados e informados sobre las diversas técnicas y herramientas de cobranza?	50%	50%	
2.¿Evalúa el desempeño y toma en consideración las sugerencias del personal para que pueda brindar un mejor ejecución en sus funciones?		100%	
3.¿Usted cree que la empresa TecMedic generales S.A cuenta con una buena política de créditos?	100%		
4.¿Cree usted que si actualiza y aplica de manera correcta el control interno en el proceso de la cobranza , se alcance lo esperado por la dirección?	100%		

ANÁLISIS

1. Uno de ellos señaló que el personal del área no se encuentra actualmente capacitado sobre las diversas técnicas y herramientas que manejan en la empresa y otro indicó que sí. Se debe por no establecer programas de capacitación al personal que ingresa a laborar o actualizar sobre las diversas técnicas que existen a todo el personal.
2. Todos señalan que suelen evaluar y escuchar sugerencias parcialmente al personal del Área de Facturación y Cobranza. Puede deberse a que Gerencia y Jefatura creen que sea innecesario hacerlo y no presta atención a la problemática del área.
3. Todos indican que la entidad cuenta una buena política de cobranza. Puede deberse a que existe una política de otorgamiento de créditos difundido.
4. Todos afirman que si la empresa actualiza los controles internos en el proceso de la cobranza, este contribuya a mejorar su gestión y se alcance lo esperado por la dirección. Puede deberse a que la organización le esté faltando, definir, actualizar e implementar políticas para el proceso de cobranza.

RESÚMEN RESULTADO DEL COMPONENTE : ACTIVIDADES DE CONTROL			
GERENTE Y JEFATURA			
PREGUNTA	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿El personal a cargo realiza La gestión de cobranza una vez que la factura se encuentre vencida?	50%	50%	
2.¿Usted tiene conocimiento si el personal utiliza el Query de cuentas por cobrar para efectuar el seguimiento de la cobranza como parte de la planificación de cobranza según manual de procedimientos?	50%	50%	
3.¿El personal encargado de la cobranza cumple de manera eficiente y eficaz con las políticas de control interno ?		100%	
4.¿El personal responsable de gestionar la cobranza archiva y ordena todo los documentos que amparen que se haya efectuado el proceso de cobranza ?	50%	50%	

ANÁLISIS

1. Uno señala que se realiza la cobranza de la factura después que se encuentre vencida y el otro de los encuestados indicó que se realiza de manera parcial, es decir a veces sí y en otras ocasiones lo realizan mucho después. Esto debe originarse porque la organización no ha escuchado sus sugerencias para que puedan actualizar la gestión de cartera de cobranzas.
2. Uno dice que el personal hace uso del Query de cuentas por cobrar para realizar las cobranzas, mientras que otro indicó que fuera de manera parcial .Se origina porque presumen que el personal lo aprende por la inducción y no escuchan a sus empleados sobre las deficiencias que pueden estar atravesando por falta de capacitación.

3. Todos indicaron que el personal encargado de gestionar la cobranza cumple de manera parcial con el control interno. Se debe porque no cuenta con programas que ayuden a transmitir la importancia del control interno en las operaciones.
4. Uno de los encuestados señala que el personal si archiva los documentos, el cual es sustento de que hayan realizado el proceso de cobranza y otro de ellos afirma que lo realizan de manera parcial. Se debe a la falta de cultura de control interno que la organización propaga.

RESÚMEN RESULTADO DEL COMPONENTE : INFORMACION Y COMUNICACIÓN			
GERENTE Y JEFATURA			
PREGUNTA	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿Se encuentran difundidos la descripción de funciones por escrito a través de manuales, las cuales indican su responsabilidad como trabajador?		100%	
2.¿Se informa de manera oportuna sobre las cancelaciones de las facturas al crédito al área pertinente para el cumplimiento de sus obligaciones de manera eficiente y eficaz?		100%	
3.¿Se recepciona semanalmente los reportes de cobranza, según manual de procedimientos?	100%		
4.¿Se presenta información con regularidad a la dirección, la cual es importante para el logro de los objetivos y toma de decisiones?			100%

ANÁLISIS

1. Gerencia y jefatura señalaron que se encuentran difundidos los manuales por escrito de manera parcial, los cuales indican las responsabilidades de los trabajadores .Debe ser porque actualmente cuentan con manuales virtuales y no entregan manuales físicos a los trabajadores actualmente como lo hacían anteriormente.

2. Ambos encuestados indican que el personal brinda información oportunamente de los abonos al área responsable para su cancelación en el sistema de manera parcial. Puede originarse porque aún no actualizan la asignación de responsabilidades en esta área.
3. Ambos afirman que el personal del Área de Facturación y Cobranza si recepciona semanalmente el reporte de cobranza por parte del área de Finanzas. Está señalado en el manual de procedimiento de cobranza implantada por la entidad.
4. Gerente y Jefe indican que no se presenta información regularmente a la alta dirección, el cual es importante para el logro de los objetivos y toma de decisiones. Se debe porque la organización no lo cree relevante.

RESÚMEN RESULTADO DEL COMPONENTE : SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
GERENTE Y JEFATURA			
PREGUNTA	SI	SI PARCIAL	NO
1.¿Se supervisa el cumplimiento de las actividades del personal del área de facturación y cobranza de manera eficiente y eficaz?		100%	
2.¿Se hace uso de indicadores que puedan medir la eficiencia y eficacia de la recuperación del efectivo a través de las cobranzas?		100%	
3.¿Se evalúa que el control interno implantado en el proceso de cobranza este presente y funcionando correctamente?			100%
4.¿Se hace seguimiento de que las deficiencias de control interno encontradas en el proceso sean atendidas?			100%

ANÁLISIS

1. Gerencia y Jefatura señalaron que se supervisa el cumplimiento de las actividades del área de manera eficiente y eficaz de manera parcial. Esto puede originarse, porque el Jefe solo lo realiza a través de correos y él se encuentra laborando en la primera sede ubicada en el distrito de Surco en el área de contabilidad, mientras que el área de Facturación se encuentra en la segunda sede situada en el distrito de San Isidro.
2. Gerencia y Jefatura indicaron que parcialmente hacen uso de indicadores para medir las cobranzas. Debido a que solo se realiza a cierre de año.
3. Ambos señalaron que no se evalúa que el control interno esté funcionando correctamente en el proceso de cobranza. Esto debe originarse porque no le prestan la debida importancia a los controles dentro de este.
4. Gerencia y Jefatura indican que no se hace seguimiento de que las deficiencias de control interno encontradas en el proceso sean atendidas. Esto puede originarse porque no se tiene a un área designada que maneje estos temas.

CAPITULO IV:

ESTANDARIZACIÓN

4.1. Normas Técnicas

- Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGAS), indican el perfil o características de ciertas cualidades que debe de poseer el auditor en el desarrollo de la auditoria. Asimismo, estas normas ayudan a la preparación de la información que servirá de sustento y apoyo a la opinión que emitirá el auditor en el dictamen. Estas normas están compuestas por: Principios Generales o personales, Ejecución del trabajo y Preparación del informe.
- Normas internacionales de Auditoria (NIAs) ,son emitidas con la finalidad de apoyar el desarrollo de las auditorías a los estados financieros .Las cuales son elaboradas en base a principios que rigen la labor del auditor

CONCLUSIONES

De acuerdo al diagnóstico y análisis realizado a la empresa TecMedic Generales S.A., de control interno al proceso de cobranzas, empleando la metodología Coso III 2013, se establecen lo siguiente:

- La política con la que cuenta la organización referente a la cobranza, actualmente resulta obsoleta, el cual afecta que el personal realice de manera eficiente sus responsabilidades. El personal encargado de la gestión de cobranza no cuenta con Manuales de Funciones escritos, ya que la empresa tiene formatos virtuales, los cuales no han sido difundidos por completo. Asimismo, no hay un área que se ocupe de evaluar y dar seguimiento a las deficiencias encontradas en el proceso de cobranza para actualizar las políticas.
- La asignación de responsabilidades en el Área de Facturación y Cobranzas no es la adecuada, la cual no contribuye a que el personal pueda realizar todas sus funciones eficientemente, como el de llevar una buena gestión de cobranza, la cual posteriormente puede traer grandes problemas de liquidez.

- La falta de capacitación de herramientas de cobranza, como el uso del Query de cuentas por cobrar en la planificación de cobranza influye negativamente en algunos de los colaboradores en gestionar oportunamente el cobro del efectivo. Del mismo modo, no se cuenta con la presencia de un Jefe que supervise que las actividades se realicen de manera eficiente y eficaz dentro del Área de Facturación y Cobranza.
- No se informa en el momento adecuado al Área de Contabilidad, los abonos realizados por parte de los clientes. La cual perjudica en que la información que se tenga en la contabilidad no sea confiable. De igual manera no se hace uso de los indicadores de gestión para medir los resultados de la cobranza de manera regular. Por ende, no se entrega a la Alta dirección información relevante para la toma de decisiones oportunamente.

RECOMENDACIÓN

1. Actualizar las políticas de cobranza de acuerdo a los cambios que se han ido dando dentro del proceso. Difundir al personal del proceso de cobranza, de la existencia de los Manuales de Funciones colgados en la red a libre disponibilidad y hacer la entrega del formato en físico. Evaluar y hacer un análisis de costo beneficio en implementar un área de control interno que se dedique a estudiar y dar seguimiento a las deficiencias encontradas en los procesos.
2. Modificar la asignación de responsabilidades para bajar la carga laboral de algunos colaboradores dentro del área encargada de la gestión de cobranza y nombrar a un Jefe dentro del Área de Facturación y Cobranza para supervisar las actividades y los procesos que se realizan, ya que esta área se encuentra ubicada en San Isidro y está sin control presencial.
3. Coordinar y programar capacitaciones de la herramienta de cobranza Query cuentas por cobrar al Área de Facturación y cobranza para contar con personal preparado y calificado en llevar una óptima planificación de cobranza.

4. Realizar reuniones mensuales con la alta directiva, Área de Facturación y Cobranza y Jefatura del mismo para presentar información mensual de los resultados obtenidos por medio de los indicadores de gestión y ver la productividad de los trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

Amador, A. (2002).Control Interno y Auditoria su aportación en las Organizaciones (consulta 14 de Octubre del 2018) (http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080123399/1080123399_MA.PDF).

Carrasco Odar, M. P., & Carla del Milagro, F. E. (2014). Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. para mejorar la eficiencia y gestión durante el período 2012. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Chambilla Chuquimia, A. E. (2017). Gestión de Cobranzas y su Influencia en el Efectivo y Equivalente de Efectivo de las Empresas de Transporte de Carga Pesada en la ciudad de Tacna en el periodo 2016. Universidad Latinoamericana CIMA.

Elizalde Avilés, K. L. (2017). Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Estupiñán, R. (2003) Control interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales. Colombia.: Ecoe Ediciones.

Morales Castro, J. A. & Arturo M. C, (2014). Crédito y Ccobranza (consulta 14 de Octubre del 2018)(https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).

Ramon,J. (2013). Auditoria Interna (consulta: 20 de Noviembre del 2018) (<https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2012/04/auditoria-interna-juan-ramc3b3n-santillana.pdf>).

Anexos

TECMEDIC GENERALES S.A

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

(En Soles)

ACTIVOS

2017

Activos corrientes :

Efectivo y equivalentes de efectivo	19 926 342
Cuentas por cobrar comerciales, neto	18 556 921
Cuentas por cobrar a relacionadas	1 356 160
Anticipos a proveedores	3 026 461
Otras cuentas por cobrar	14 457 972
Inventarios	59 145 481
Servicios contratados por anticipado	558 005

Total de activos corrientes 117 027 342

Inversiones mobiliarias	2 242 549
Propiedades de inversión	3 375 561
Propiedades, planta y equipo, neto	1 936 122

Total de activos no corrientes 7 554 232

TOTAL DE ACTIVOS 124 581 574

PASIVOS Y PATRIMONIO

2017

Pasivos corrientes :

Sobregiro bancario	40 499
Obligaciones financieras	10 084 783
Cuentas por pagar comerciales	23 478 544
Cuentas por pagar a relacionadas	144 631
Anticipos de clientes	54 538 127
Otras cuentas por pagar	2 552 794

Total de pasivos corrientes 90 839 378

Obligaciones financiera	4 512 588
Pasivo por impuesto a la renta diferido, neto	567 012
Pasivos diferidos	3 316 185

Total de pasivos 99 235 163

Patrimonio

Capital	16 047 440
Capital adicional	1 516 727
Reserva legal	2 678 583
Excedente de revaluación	931 306
Resultados acumulados	4 172 355

Total de patrimonio 25 346 411

TOTAL DE PASIVOS Y PATRIMONIO 124 581 574